HINWEIS!

Dieses Seminar findet in verkürzter Form statt. Die Inhalte werden in nur 2 statt 3 Tagen vermittelt. Dadurch ergibt sich auch ein reduzierter Seminarpreis. Die Teilnahme an diesem Seminar kostet lediglich 1.595,- Euro zzgl. 19% MwSt.

„PC TROUBLESHOOTING - ALLTAG NICHT NUR IM USER HELPDESK“
+ Aus der Praxis für die Praxis +

Dauer: 2 Tage, jeweils von 9 Uhr bis ca. 17 Uhr

Ihr Nutzen aus diesem Kurs:
Egal ob Sie tatsächlich im User HelpDesk arbeiten, im Call-Center sitzen oder "einfach nur" den Supportbereich in Ihrem Unternehmen abdecken müssen - hier finden Sie das nötige Knowhow. Über die **unverzichtbaren Basics, strukturierte Vorgehensweisen, ITIL® konforme Gliederung des Supports** bis zum **2nd-Level** - alles was der Techniker im Alltag braucht. Selbst wenn Sie nur zwischen Ihrem Unternehmen und dem externen Support vermitteln müssen, finden Sie in diesem Seminar noch Tipps, Tricks und Kniffe für den Alltag.

Seminarprogramm

Sichtfehler bei Übergabe und Annahme erkennen und auswerten

- Fehlerszenarien an Computersystemen
- Unfall, Manipulation oder Sabotage?
- "Turn it on and off": Fehlerquellen
- Alltag im User HelpDesk: Support an der Front
- Werkzeugkiste des Supporters: Toolauswahl

Moderne Systemkomponenten

- Vom Netzteil mit PFC bis zur HDMI Grafikkarte
- Bus-Standards: AGP, PCI-X & Co.
- BIOS, Firmware, Extensible Firmware Interface
- RAM: Wie viel ist genug? Gibt es ein "zu viel"?
- Speichertypen, Dual Channel, Ausbaustufen
- Dual-, Quad Core CPUs & Co.: Alternativen und Einsatzszenarien

Fehlereingrenzung

- Soll-/Ist-Verhalten: POST, Bootvorgang, Screens
- Systemanalyse: Schwächen erkennen und beseitigen
- Logfiles
- Wiederherstellungspunkte und -Konsole
- Standards und Verfahren
- Fehleranalyse am PC, Netzwerk und Server

Incident, Problem, Change: strukturiertes Vorgehen

- Diagnose und Support im Team
- Aufgaben und Tätigkeiten in Anlehnung an ITIL® und COBIT

Die Harddisk: "Fluch und Segen" im PC

- Umgebungsbedingungen, MTBF, Anschlüsse, ...
- Schnittstellen (intern und extern)
- Backup & Restore auch auf dem User-PC?
- Speicheralternativen: SolidState, DVD, Cloud und ...
- Standards und Trends in der Archivierung

Peripherie: mobil, stationär, legal, nötig ...

- USB 2.0/3.0, FireWire
- WLAN, Bluetooth, WWAN
- Weitere Interfaces und/oder Adapter
- Abwärts- und Aufwärtskompatibilität
- Trends & Marktrelevanz, praxisnahe Lösungen
- Das System im Netz: LAN/WAN-Umgebungen & Auswirkungen
- Networking für den UHD
- Home-Office, Front- und Back-Office
- Zugangsnetze allgemein: UMTS, HSDPA, LTE, ...

Szenarien, um die kein Support herumkommt

- Viren, Trojaner, Würmer, Mal- & Spyware, ...
- Kompromittierte Systeme, Sicherung, Säuberung, Weiternutzung (Risikoabwägung)
- "Mein System ist so langsam" - Performanceprobleme beheben, Datenrettung

Tuning: Systemoptimierung nur da wo es auch Vorteile bringt - "Fakes" erkennen und Zeit sparen

- Scharlatanerie & wirkungslose Versprechen aufdecken und abwägen, Wirksamkeit überprüfen
- Bottlenecks, Datenraten, Benchmarking
- GreenIT: PowerSaving vs. Overclocking

Neuinstallation, Reparatur und/oder Image

- BIOS Flashing, Treiberupdate
- Reparaturszenarien

Praktische Übungen:
Die wesentlichen Themenpunkte werden in vielen praktischen Übungen an dem PC-Equipment gemeinsam erarbeitet.